



**NS Reizigers
Marketing**

Postbus 2025, 3500 HA Utrecht

Aan de vertegenwoordigers van de
Consumentenorganisaties in het Locov

Hoofdgebouw IV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2025
3500 HA Utrecht
Nederland
www.ns.nl

Datum 1 oktober 2014
Ons kenmerk CC/PA/SvS-695
Onderwerp Besluit Tarief 2015

Telefoon 06 - 22 13 48 14
Telefax 030 - 235 6193
E-mail Susanne.vanSteenbergen@NS.NL

Geachte vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties,

Wij hebben uw advies van 22 september jl. met kenmerk Locov 2014-211507 over de voorgenomen aanpassingen van de tarieven in 2015, in goede orde ontvangen, waarvoor onze dank.

Hierbij informeren wij u over ons besluit dat wij mede op basis van uw advies genomen hebben. Tevens geven we nog een toelichting over onze besluiten. Wij hebben besloten de tarieven voor de enkele reis, dagretours te verhogen met gemiddeld 1,98%. De abonnementen Traject Vrij, het Voordeelurenabonnement, het Grensabonnement en Altijd Vrij worden per 1 januari 2015 verhoogd met gemiddeld 2,15%. Deze tariefaanpassing is gebaseerd op de volgende onderdelen:

- De Macro Economische Verkenning van 16 september jl. geeft een verwachte inflatie van 1,25% voor 2015.
- Door de sterke stijging van de gebruiksvergoeding voor de infrastructuur in 2015, als gevolg van de bezuinigingen van het Kabinet Rutte 1 zal er een verhoging worden doorgevoerd samenhangend met de stijging van de gebruiksvergoeding van 0,9%.
- Hierop wordt een verlaging toegepast van 0,17% voor enkele reizen en dagretours, als eerste stap van het volledig afbouwen van tijdelijke verhoging uit 2014. Deze tijdelijke verhoging vloeide voort uit het oplossen van het Dubbel Opstaptarief.

De daadwerkelijke verhoging voor 2015 is hiermee 0,15% hoger dan de in de adviesaanvraag opgenomen percentages.

In de toelichting komen wij terug op de door u gestelde vragen in het advies



Toelichting tariefaanpassing 2015

- De Macro Economische Verkenning die dinsdag 16 september jl. verscheen prognosticeert een inflatie (CPI) van 1,25% voor 2015. In overeenstemming met de voorwaarden van de huidige Vervoerconcessie voor het hoofdrailnet passen wij de tarieven van de enkele reizen voltarief 2^e klas Reizen op Saldo met de OV Chipkaart hierop aan.
- U geeft in uw advies aan, dat u graag zou zien dat NS kiest voor een tariefsysteem zonder minimumtarief. NS heeft net zoals de regionale vervoerders Veolia, Connexxion, Arriva (Noordelijke concessie) en vele spoorwegmaatschappijen in het buitenland een minimum en een maximumtarief. Een belangrijke reden hiervoor is dat de kosten van een reiziger voor de vervoerder vaak de inkomsten van het kaartje van het minimumtarief van 2,20 euro (prijsspeil 2015) overstijgt, zelfs als de klant maar 1 of 2 tariefeenheden (TE) met de trein reist. Immers om de klant op een korte afstand een comfortabele reis te bieden, worden kosten gemaakt door de trein vanaf het beginpunt op dusdanige lengte te rijden dat ook op het drukste moment een comfortabele reis geboden kan worden. Daarnaast zou het uitfaseren van het minimumtarief betekenen, uitgaande van gelijke inkomsten, dat langere afstanden in prijs omhoog moeten. Juist die afstanden waar NS de klant een aantrekkelijk alternatief wil bieden voor de auto. Om deze redenen kiest NS ervoor het minimumtarief en het maximumtarief te behouden. Belangrijk hierin is ook dat NS terughoudend is met het verhogen van het minimumtarief, in zowel 2013 als 2014 is het minimumtarief niet verhoogd.
- Hierbij geeft u door middel van een concreet voorbeeld terecht aan dat op een beperkt aantal trajecten, waar klanten in één reis wisselen van de eerdergenoemde vervoerders die een minimumtarief kennen naar de vervoerders die het minimumtarief niet kennen (Syntus, Arriva op alle concessies behalve de noordelijke concessie) en daarbij geconfronteerd worden met tarieven die afhangen van de reisrichting. Daarbij moet een deel van die reis ook korter zijn dan 8 TE. De combinatie van deze situatie met de oplossing voor de in 2014 ingevoerde vorm van Lange afstandskorting, leidt tot dit effect. Dat deze situatie relatief beperkt voorkomt, betekent geenszins dat NS hier niet nader naar wil kijken. Dit is echter uiteraard een zaak die NS niet alleen kan. We zullen dit voorbeeld (en vergelijkbare voorbeelden) dan ook inbrengen in het reguliere overleg met alle treinvervoerders om de mogelijke opties met hun consequenties in beeld te brengen.
- U geeft ook aan dat bij de introductie van Traject Vrij een deel van de klanten een prijsverhoging hebben gekend. Deze prijsverhoging en productverbetering is doorgevoerd na een separaat Locov advies traject. Hierbij willen we graag aantekenen dat Traject Vrij Maand abonneementhouders nu bijvoorbeeld ook 40% korting genieten buiten hun traject. Voor houders van het Grensabonnement en Traject Vrij Jaar, die voorheen hun abonnement in 10 termijnen betaalden, is hun abonnement goedkoper geworden dan hun Jaartrajectabonnement. We begrijpen dat een prijsverhoging in sommige gevallen tot klachten leidt. We denken dat het Traject Vrij, wat we mede op uw advies hebben ontwikkeld, een aantrekkelijk product is geworden. Dit merken we onder andere doordat Traject Vrij Jaar boven onze verwachtingen wordt afgenomen.
- De stijging samenhangend met gebruiksvergoeding infrastructuur 2015 ligt met 0,9% boven de in de adviesaanvraag genoemde 0,5%. In de aanvraag hadden we al een nadrukkelijk voorbehoud gemaakt in verband met een mogelijke verdere stijging van de gebruiksvergoeding in 2016. ProRail heeft inmiddels aan NS meegedeeld dat dit inderdaad gaat gebeuren. De stijging in 2015 betekent dat NS de reizigerstarieven conform de concessie kan verhogen met 2,3%. In samenspraak met het ministerie van IenM is al eerder besloten dat NS de gevolgen van de stijging van de gebruiksvergoeding (die voortvloeit uit een bezuinigingsmaatregel van Rutte I ter grootte van € 50 miljoen) stapsgewijs doorvoert in de tarieven. Vanwege de verdere stijging in 2016 past NS dit



ingroeipad aan ten opzichte van de adviesaanvraag. In de tarieven van 2014 heeft NS reeds een verhoging van 1% doorgevoerd. In 2015 volgt de eerdergenoemde 0,9% en het restant (0,4%) zal worden doorgeschoven naar 2016.

Aanpassingen Reizen op Saldo, enkele reizen en dagretours

- De gemiddelde verhoging voor Enkele reizen en dagretours komt gemiddeld uit op 1,98%.

Aanpassingen Abonnementen

- Traject Vrij, het Grensabonnement, het Voordeelurenabonnement en Altijd Vrij worden gemiddeld met 2,15% verhoogd.
- In licht van de verhoging van de enkele reizen en dagretours en het aantrekkelijk houden van het reizen per trein in de daluren kiezen we er voor per 1 januari 2015 wederom geen verhoging toe te passen op de populaire abonnementen Altijd Voordeel, Dal Voordeel, Dal Vrij en Weekend Vrij.
- In kader van het onderzoek 'onvolledige transacties met de OV-chipkaart' zijn binnen het Nationaal OV Beraad (NOVB) een aantal systeemverbeteringen afgesproken die gefinancierd worden met de door klanten niet teruggevraagde bedragen door vergeten Check out. Eén van de maatregelen is dat in de loop van het voorjaar van 2015 Kids Vrij kosteloos wordt voor kinderen van 4 tot en met 11 jaar.

Vereenvoudiging Toeslagen

De toeslag voor de Intercity direct op het traject Rotterdam Centraal en Schiphol, is gerechtvaardigd vanwege de tijdswinst die klanten hier boeken. Door de prijzen van de Intercity direct toeslag voor de 2^e klas niet te verhogen en die van de 1^e klas te verlagen tot het niveau van de 2^e klas, denken wij invulling te geven aan zowel de vereenvoudiging van de toeslagen als het aantrekkelijk maken en houden van de Intercity direct.

Aanpassing Productvoorwaarden

U geeft in uw advies aan dat de verhoging van het drempelbedrag voor de regeling 'Geld terug bij Vertraging' betekent dat klanten minder in aanmerking komen voor deze regeling. NS gaat hier niet in mee, deze verhoging van de drempel heeft enkel als doel om gelijke tred te houden met de jaarlijkse tariefverhogingen. De 'Geld terug bij Vertraging' regeling van NS volgt uit de HRN concessie en is vergeleken met de regelingen van andere vervoerders en de eisen uit Europese regelgeving. Ook na aanpassing ligt het drempelbedrag bijvoorbeeld nog ver onder het in de Europese reizigersrechten verordening opgenomen minimumbedrag van € 4.

In het kader van ons voornemen om de twee definities van middagspitstijden te vereenvoudigen door de middagspits van het Fietskaartje gelijk te trekken met die van de abonnementen, geeft u aan onze redenering hierbij te licht te vinden. Voor NS staat transparantie voor de reiziger voorop. Verwarring over tijden en geldigheid moet zoveel mogelijk worden voorkomen. Wij zien dat een groeiend aantal klanten het fietskaartje op zijn OV chipkaart zet. Hierop zijn de reistijden niet zichtbaar. Onze klanten en personeel zijn er daarom bij gebaat als wij de spitstijden harmoniseren. Naast deze afwijking van de tijden, waarover wij geregeld vragen krijgen van klanten en medewerkers, betreft het ook één van de drukste tijdstippen van de dag, waarbij wij graag zoveel mogelijk ruimte willen bieden aan onze reizigers. Gelet op het feit dat wij harmonisatie van belang vinden en daardoor streven naar vereenvoudiging van de dienstverlening voor reizigers en medewerkers zullen wij de middagspitstijden van de fiets in overeenstemming brengen met de middagspitstijden voor de reiziger. Voor het internationale fietskaartje kunnen wij inderdaad bevestigen dat de huidige voorwaarden gehandhaafd blijven.

Door middel van dit besluit meent NS invulling te geven aan een gelijkmatig en genuanceerd prijsbeleid ten aanzien van het totale 'pakket' aan proposities, alsmede de



Ons kenmerk CC/PA/SvS-695

Pagina 4/4

voorwaarden van een aantal proposities te hebben vereenvoudigd. Dit om het reizen per trein zo aantrekkelijk mogelijk te houden.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,


Hans Peters
Directeur Commercie